

# Interview mit den Stadtwerken Tübingen

End-user IT-Analyse: Gesundheitscheck der Client-Landschaft  
Nachgefragt bei Gerd Quauka, IT-Leiter, Stadtwerke Tübingen

## Warum führten Sie eine Lösung für die Überwachung Ihrer PCs ein?

Wir wollten mehr darüber erfahren, wie es um die Sicherheit auf unseren Unternehmens-PCs steht. Während im Backend der Zustand der Systeme lückenlos feststellbar war, erwies sich ein umfassender Gesundheitscheck der Client-Landschaft als umständlich bis unmöglich. Also suchten wir nach einer Lösung für das Monitoring der PCs, mit dem Ziel Performance-Probleme und Verhaltensauffälligkeiten in der Client-Landschaft frühzeitig gemeldet zu bekommen, idealerweise bevor der Nutzer die Probleme überhaupt bemerkt. Wir wollten eine Software, die fortlaufend Informationen über Aktivitäten am Client abgreift und auf Unregelmäßigkeiten hin analysiert, analog zu den Monitoring-Lösungen im Server-Bereich.

## Wie funktioniert die neue Lösung und wie haben Sie das Projekt umgesetzt?

Die Monitoring-Lösung von Nexthink sammelt kontinuierlich detaillierte Daten zu den Aktivitäten am PC. Sie überwacht den Desktop-Zustand und misst auch die Qualität von Applikationen. Der sogenannte Kollektor der Software, ein kleiner passiver Treiber mit 500 KB Speicherbedarf, analysiert die IT-Services aus der Anwenderperspektive, erkennt Verbindungen und Ziele und überwacht live alle wesentlichen Ereignisse. Dazu gehören Ressourcenverbrauch, Crashes, Bandbreiten und Fehler. Andere Lösungen am Markt stellten diese Informationen bisher weder in dieser Form noch in dieser Geschwindigkeit zur Verfügung. Mit der Unterstützung von PMCS.helpLine haben wir in wenigen Wochen einen optimalen Workflow aufgesetzt. Die Consultants haben uns hinsichtlich der benötigten Prozesse und Funktionen wie beispielsweise dem Einrichten von Alarmen, der Analyse von alarmierten Clients und der Auswertung der Daten kompetent beraten.

## Was passiert im Falle einer Sicherheitsbedrohung?

Ein verdächtiges Verhalten, etwa der Upload von großen Datenmengen in Kombination mit dem Aufruf einer unbekanntenen EXE, reicht bereits aus für einen Alarm. Nexthink hat eine Anbindung an das Programm „Virus Total“, in dem idealerweise Daten von über 50 verschiedenen Virensclannern gesammelt werden. So können wir uns auf ein eng-maschigeres Netz verlassen, als wenn wir nur einen einzelnen Virensclanner einsetzen. Werden Malware-Dateien entdeckt, informiert die Nexthink Lösung in Echtzeit unseren Third-Level-Support, der sofort Gegenmaßnahmen ergreifen kann.

## Sie gelten als sehr „grünes“ Unternehmen. Wie hilft Ihnen die Lösung dabei?

Die Stadtwerke Tübingen engagieren sich aktiv für die Bereiche Energieeffizienz, erneuerbare Energien und umweltschonende Mobilität. Wir lassen uns auch regelmäßig beim Thema Energiesparen zertifizieren. Um die Zertifizierung ISO 50001 zu erhalten, müssen wir unter anderem nachweisen, dass auch unsere IT energiesparend ausgelegt ist. Mit Nexthink belegen wir zum Beispiel, dass wir Rechner ausschalten, die nachts nicht aktiv sein müssen, damit sie keinen zusätzlichen Strom verbrauchen.



## Auf einen Blick

### Thema

Systems Management: End-user IT-Analyse

### Kunde

Stadtwerke Tübingen  
[www.swtue.de](http://www.swtue.de)

### Branche

Stadtwerke

### Lösung

Nexthink, Monitoring-Lösung für die Endbenutzer-IT-Analyse

### Projektplanung/-umsetzung

PMCS, ein Unternehmen der PMCS.helpLine Software Gruppe



2004/08/15/04/DE